

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian sebelumnya mengenai tentang kualitas pelayanan *Food & beverege service* dalam menanggapi *hygiene* dan sanitasi dalam menyajikan makanan dan minuman untuk tamu di hotel Holiday In Express di Batam pada tahun 2011 oleh Muhammad Wachid, mahasiswa SHE Kediri.

- Persamaan penelitian :

Sama – sama membahas tentang *hygiene* dan sanitasi.

- Perbedaan penelitian :

1. Penelitian terdahulu meneliti tentang *hygiene* dan sanitasi untuk makanan dan minuman.
2. Perbedaan tempat atau hotel.
3. Perbedaan *department*, penelitian terdahulu meneliti *department food & beverege service* dan sekarang meneliti *housekeeping department*.

B. LANDASAN TEORI

1. Pengertian *Housekeeping*

Housekeeping berasal dari kata *House* yang berarti rumah dan *keeping (to keep)* yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. *Housekeeper* adalah

orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel.

Pengertian umum menurut (Sihite, Richard. 2003) *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.

Melihat dari kata *housekeeping* itu, maka peran dari *housekeeping departement* sangat penting dalam suatu hotel. Kadang-kadang *housekeeping departement* dijadikan satu dengan *front office departement* menjadi *room division*. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa hubungan kerja antara *housekeeping departement* dengan *room office departement* sangat erat. *Front office departement* adalah *departement* yang bertugas menjual kamar, sedangkan *housekeeping departement* adalah *departement* yang bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukannya oleh umum.

Lebih dari itu *housekeeping departement* mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh areal hotel, baik yang berada diluar bangunan seperti: areal parkir, kebun, atau taman, kolam renang, *tennis court*, maupun yang berada didalam bangunan gedung, seperti : kamar-kamar, ruangan-ruangan yang disewa seperti *arcade, drungstone, bank, money changer, travel agent, beauty saloon, barber shop, meeting room, restaurant*, tempat khusus karyawan (loker, toilet) serta seksi-seksi lain yang mengurus linen /lana milik hotel tersebut.

Jadi, *housekeeping department* mempunyai tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan keindahan serta kenyamanan seluruh *area* tersebut, disamping juga menyediakan sarana penunjang lainnya yang diperlukan oleh tamu selama berada di hotel serta memberikan pelayanan yang memuaskan.

2. Kamar hotel (*ROOM*)

Menurut teori umum (Sihite, Richard. 2003) kamar hotel sendiri dapat dibagi berdasarkan 2 tipe, yakni jumlah *bed* di dalam kamar dan fasilitas yang disediakan oleh sebuah hotel. Biasanya pemesanan dilakukan berdasarkan pada fasilitas.

a. Berdasarkan fasilitas

- *Standard room* : kamar yang sederhana di antara semua jenis kamar yang ada di hotel, dengan kelengkapan sarana dan fasilitas yang di sesuaikan dengan bintang hotel tersebut.
- *Superior/Premium room* : Kamar hotel atau penginapan standard yang mempunyai luas lebih dari kamar standard biasa.
- *Deluxe room* : istilah untuk kamar di hotel yang menunjukkan adanya kemewahan dibidang *supplies* dan *amenities* yang disediakan di kamar. Bisa jadi juga lebih luas dibanding kamar *standard* ataupun *superior*.
- *Junior Suite/Studio room* : kamar di hotel yang mempunyai dua fungsi, ruang kerja, atau ruang tamu dan kamar tidur, karena tempat tidur nya bisa dilipat, dimasukkan dinding, atau dibalik

menjadi meja seperti di ruang kerja atau ruang tamu karena ukuran kamar nya yang kecil.

- *Suite room* : Kamar Suite merupakan kamar yang dimana terdapat perbedaan mencolok yaitu tersedia kamar tamu yang terpisah dari kamar tidur.
- *Presidential/penthouse room* : *Presidential room* adalah tingkatan kamar yang paling mewah diantara jenis kamar suite yang lain dari segi luas, fasilitas, dan sarananya dan yang paling mewah diantara yang lain nya. *Presidential room* memiliki kamar tidur dan kamar tamu terpisah dan juga memiliki dapur ataupun minimal *kitchenette* untuk memasak dan menghangatkan makanan,

b. Berdasarkan jumlah *bed*

- *Single room* : Merupakan kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *single* untuk satu orang.
- *Twin room* : Sebuah kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur masing-masing berukuran *single*.
- *Double room* : Merupakan sebuah kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *double* (ranjang besar yang muat untuk dua orang).
- *Triple/Family room* : merupakan kamar dengan satu buah tempat tidur berukuran *double* dan satu buah tempat tidur berukuran

single, atau sebuah kamar yang dilengkapi 3 buah tempat tidur masing-masing berukuran *single*.

3. Ruang Lingkup Kegiatan *Roomboy*

a) Kamar hotel (*room*) :

Seluruh kegiatan yang menyangkut segala sesuatu tentang kamar, mulai dari kamar mandi sampai dengan kamar tidur, meliputi kerapian, kebersihan, keindahan, dan kelengkapannya. Kamar hotel merupakan produk yang secara tidak langsung harus dirawat dan dipelihara kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan keselamatannya agar dapat dijual oleh bagian *Front Office*.

b) *Koridor* hotel :

Seluruh kegiatan yang menyangkut segala sesuatu tentang *koridor*, kebersihan, keindahan, kenyamanan agar tamu / *guest* yang ingin lewat bisa merasakan kenyamanan saat melewatinya.

4. Tugas dan Tanggung Jawab *Roomboy*

Menurut teori umum (Sihite, Richard. 2003) tugas pokok :

Menyiapkan, menjaga dan memelihara kebersihan kamar yang akan dijual sesuai standar

Tugas rutin :

a) *Morning shift* :

- Mengenakan seragam lengkap dengan *name tag* dan selalu menjaga penampilan agar selalu rapi.
- Membaca *log book* dan mengikuti *morning briefing*.

- Membersihkan dan merapikan *pantry*, sebelum dan selama bertugas.
- Membersihkan *koridor* dan *dusting* panel kayu dan menjaga kebersihan selama bertugas.
- Membersihkan kamar (*make up room*) sesuai dengan *procedure*.
- Membersihkan kamar *check out* (*vacant dirty*) sesuai dengan *procedure* agar kamar tersebut bisa di jual lagi oleh *front office*.
- Membuat laporan kamar (*room report*) sesuai status kamar yang sebenarnya setelah sebelumnya di adakan pemeriksaan kamar secara akurat kemudian di serahkan kepada *housekeeping supervisor*.
- Melaksanakan program *housekeeping supervisor* yang disetujui oleh *Executive Housekeeper* seperti *general cleaning*, *shampooing carpet* dll.
- Melaporkan kepada *housekeeping supervisor* apabila ada kerusakan di kamar atau di *public area* agar di buatkan WO (*Work Order*) ke *department engineering*.
- Melaporkan kepada *order taker* atau ke *housekeeping supervisor* apabila ada barang tamu yang tertinggal agar disimpan ke *lost and found area*.
- Merawat tanaman atau bunga baik di koridor maupun di kamar agar tidak layu.

- Merawat dan membersihkan peralatan kebersihan bila sudah selesai di pakai dan di simpan kembali pada tempatnya.
- Mengisi kelengkapan administrasi dan mengisi *log book* apabila ada pekerjaan yang masih belum diselesaikan agar diteruskan oleh *shift* berikutnya.

b) *Evening shift* :

- Memberikan pelayanan kepada tamu (*second service*) dan memenuhi permintaan tamu sesuai yang diijinkan oleh manajemen
- Mengenakan seragam lengkap dengan *name tag* dan selalu menjaga penampilan agar selalu rapi.
- Serah terima tugas sejas-jelasnya dengan *shift* sebelumnya baik lisan maupun melalui *log book* dan mengambil *floor key master* dari *housekeeping supervisor*.
- Membuat laporan kamar (*room report*) sesuai status kamar yang sebenarnya setelah sebelumnya di adakan pemeriksaan kamar secara akurat kemudian di serahkan kepada *housekeeping supervisor*.
- Memberikan pelayanan pada sore hari sesuai *procedur*. Hal ini biasa disebut dengan *second service* atau *turndown service*
- *Men - set - up roomboy trolley* di semua lantai, terutama *linen* untuk *make up room* di pagi hari.

- Melaporkan kepada *housekeeping supervisor* apabila ada keluhan tamu agar di teruskan oleh *Duty Manager*.

c) *Night shift* :

- Memberikan pelayanan kepada tamu (*second service*) dan memenuhi permintaan tamu sesuai yang di ijinakan oleh manajemen
- Mengenakan seragam lengkap dengan *name tag* dan selalu menjaga penampilan agar selalu rapi.
- Serah terima tugas sejelas-jelasnya dengan *shift* sebelumnya baik lisan maupun melalui log book dan mengambil *floor key master* dari *housekeeping supervisor*.
- Membuat laporan kamar (*room report*) sesuai status kamar yang sebenarnya setelah sebelumnya di adakan pemeriksaan kamar secara akurat kemudian di serahkan kepada *housekeeping supervisor*.
- Memberikan pelayanan pada sore hari sesuai *procedure*. Hal ini biasa disebut dengan *second service*.
- Melaporkan kepada *housekeeping supervisor* apabila ada keluhan tamu agar di teruskan oleh *Duty Manager*.

5. Hal – Hal Yang Harus Diperhatikan *Roomboy*

- Datang ke tempat tugas tepat waktu dan dalam keadaan bersih, rapi dengan pakaian kerja atau seragam yang telah ditentukan.
- Kumis dan jenggot dicukur bersih.
- Mengisi absensi pada waktu datang dan pulang.
- Menggunakan waktu istirahat kerja sesuai dengan jadwal.
- Pelayanan harus dilakukan tanpa memandang tingkat jabatan golongan, dan bangsa untuk seluruh tamunya.
- Pelayanan dan karyawan tidak tergantung dari ruang dan peralatan dan perlengkapan, tetapi dari kesadaran petugas sebagai penjual jasa.
- Setiap selesai melaksanakan tugas pada jam tugasnya diwajibkan untuk membuat laporan pada buku agenda / menulis *log book* yang sudah di sediakan oleh *supervisor*.

6. Langkah – Langkah Membersihkan Kamar

Dalam pengerjaan kamar ada beberapa langkah-langkah yang harus dilakukan oleh *room attendant* dan menurut teori (Sihite, Richard. 2003)

langkah-langkah tersebut yaitu :

- a. Dorong *trolley* ke depan kamar yang akan dibersihkan, tempatkan *trolley* pada posisi yang benar.
- b. Ketuk pintu kamar / tekan bel kamar, sambil menyebutkan *identitas* (*housekeeping / roomboy / roomaid*) sebanyak 3 kali dengan jeda waktu ± 5 detik atau ± 10 detik.
- c. Bukalah pintu perlahan, sambil menyebutkan identitas kembali.
- d. Masuk ke dalam kamar sambil nyalakan lampu kamar, dan dengan membawa *cleaning kit* (tempatkan *cleaning kit* dibawah *wash basin*).
- e. Buka *curtain* dengan tujuan cahaya matahari dapat masuk serta menerangi kamar.
- f. Padamkan lampu bila perlu dengan tujuan *saving energi*, sambil melakukan *pengecheckan* awal terhadap peralatan yang ada didalam kamar.
- g. Kumpulkan semua sampah / kotoran didalam kamar (*stripping* sampah). Lihat dibawah tempat tidur, bersihkan tempat sampah
- h. Kumpulkan barang-barang ini (bila kotor) : *kettle jug, glasses, cup saucer, tea spoon*, dan asak (buang isiasak kedalam tempat yang sudah disiapkan). Tempatkan semua kedalam *washasin* untuk kemudian kemudian rendam dengan air.

- i. *Stripping linen* kotor pada *bed* dengan cara mengupasnya satu per satu, lalu kemudian kumpulkan semua *towel* kotor yang ada didalam *bathroom*. Masukkan *linen* dan *towel* kotor kedalam *dirty linen bag* (letakkan di *trolley*).
- j. Masuk kembali kedalam kamar dengan membawa *bed linen* bersih untuk kemudian selanjutnya *making bed*.
- k. Masuk kedalam *bathroom* untuk *cleaning bathroom*.
- l. Hal yang pertama kali dilakukan didalam *bathroom* adalah *flush toilet* dan semprotkan *toilet cleaner* kedalam bagian toilet.
- m. Bersihkan (cuci, bilas, keringkan) *kettle jug, glasses, cup saucer, tea spoon*, dan asbak kotor yang telah direndam sebelumnya didalam *wash basin*. letakkan semua kembali ditempat yang sudah ditetapkan sebagai *standar*.
- n. Bersihkan (semprotkan *chemical*, sikat, cuci, bilas, keringkan) area didalam *bathroom*, mulai dari *mirror wash basin, wash basin, bath tub*, dan *lalu shower cabin glasses*.
- o. Gunakan *hand glove*. Kembali ke toilet yang sebelumnya sudah disemprotkan *toilet cleaner* untuk menyikat, membilas, dan mengeringkan toilet tersebut.
- p. Kembali ke *trolley*, ambil dan isi kembali *bath linen* dan *bathroom amenities*. Tempatkan di tempat yang sudah ditetapkan sesuai standar.
- q. Pel dan bersihkan lantai *bathroom*.

- r. *Dusting* menggunakan kain pembersih untuk membersihkan debu dikamar yang dimulai dari pintu masuk kamar lalu berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil periksa kondisi *operational TV, alarm clock*, semua lampu dan *telephone*. (disesuaikan dengan *type/layout* kamar).
- s. Kembali ke *trolley* untuk melengkapi *guest supplies* yang tidak ada. Ganti *guest supplies* bila perlu dengan mengelilingi kamar searah jarum jam.
- t. *Vacum* carpet pada kamar mulai dari daerah kamar yang paling jauh dan berjalan mundur.
- u. *Final check*. Periksa kondisi kamar sekali lagi untuk memastikan bahwa kondisi kamar dalam keadaan baik
- v. Tutup curtain, atur (normalkan) temperatur suhu AC, semprotkan air *refreshener* pada ruangan, dan ambil waktu sesaat untuk menikmati hasil kerja yang bagus sebelum mematikan semua lampu.
- w. Tutup pintu kamar dalam keadaan aman dan pastikan pintu telah terkunci.

7. Pengenalan Alat Pembersih Dan *Chemical* Pembersih

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, hotel harus memiliki sarana yang berupa :

- Alat pembersih
- Bahan pembersih lantai
- Bahan pembersih kayu, formica, dan vinil atau plastik
- Bahan pembersih untuk porselin
- Bahan pembersih untuk kaca
- Jenis alat pembersih antara lain :
 1. *Vacuum Cleaner* : Suatu alat pembersih karpet yang dilengkapi tabung penampung kotoran atau debu yang diserapnya.
 2. *Sweeper* : Sikat atau sapu digunakan membersihkan karpet.
 3. *Mop* : Alat ini yang paling baik terbuat dari bahan serat kapas.
 4. *Windows squeegee* : Alat pembersih kaca jendela yang terbuat dari karet dan dilengkapi dengan tangkai.
 5. *Toilet bowl brush* : sikat untuk membersihkan lantai dalam.
 6. *Scrub brush* : Sikat digunakan membersihkan lantai dalam.
- Bahan pembersih khusus untuk lantai :
 1. *Wax strip* : bentuknya cair, agak kental, menggunakannya di campur dengan air.
 2. *New complete* : digunakan pembersih lantai yang terbuat dari teraso.

3. *Forward* : untuk membersihkan lantai dari lemak atau minyak yang melekat dilantai dan berfungsi pula sebagai desinfektan.
4. *Shampoo carpet* : bahan pembersih untuk karpet yang tidak terbatas pada permukaannya saja tetapi sampai bulu – bulu di dalamnya.

- Bahan pemersih porselin :

1. *Gilto* : berbentuk bubuk yang dipakai untuk membersihkan porselin misalnya dinding kamar mandi, bak mandi.
2. *Lisol* : bahan pembersih untuk porselin yang menngandung *desenfektan*.
3. *Go giter* : berbbentuk cair dan di pergunakan untuk lubang *wc* yang terbuat dari *porselin*.

- Bahan pembersih kaca :

1. *Windex Glass Cleane ZL* : Berbentuk cair atau *spray*.
2. *Clear Blue* : Mengandung amoniak.
3. *C-thru* : Berbentuk detergen dan berguna untuk segala kaca.

8. Pengertian *Hygiene*

a. Pengertian *Hygiene*

Kata Higiene berasal dari Bahasa Yunani "*hygieine*" (artinya *healthfull* = sehat), seorang nama dewi kesehatan Yunani (Hygieia).

Pengertian hygiene menurut (Depkes RI, 2004) adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan *individu* subyeknya. *Hygiene* adalah usaha kesehatan yang *preventif* yang menitik beratkan kegiatannya pada usaha kesehatan *individu* maupun usaha kesehatan pribadi hidup manusia. Higiene adalah ilmu yang berkaitan dengan pencegahan penyakit dan pemeliharaan kesehatan (*the sciene concerned with the prevention of illness and maintanance of health*).

b. Manfaat *Hygiene*

Maanfaat *hygiene* terdiri sebagai berikut ini :

- 1) Melindungi para karyawan atau tamu yang menginap dari faktor lingkungan pengelola hotel yang dapat merugikan kesehatan fisik maupun mental.
- 2) Mencegah timbulnya penyakit yang menular.
- 3) Mencegah kecelakaan dalam bekerja.
- 4) Menjamin tempat kerja yang bersih.

c. *Personal Hygiene*

Personal hygiene berasal dari bahasa Yunani yang berarti *personal* yang artinya perorangan dan *hygiene* berarti sehat. Menurut (Tarwoto dan Wartinah, 2004) Kebersihan perorangan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan fisik dan psikis. Sedangkan menurut (Aziz Alimul H, 2006) *Personal hygiene* merupakan perawatan diri sendiri yang dilakukan untuk mempertahankan kesehatan baik secara fisik maupun psikologis.

Definisi – definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *personal hygiene* merupakan kegiatan atau tindakan membersihkan seluruh anggota tubuh yang bertujuan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang.

Tipe *personal hygiene* meliputi :

- Kesehatan Gigi dan Mulut
- Kesehatan Rambut dan kulit rambut
- Kesehatan kulit
- Kesehatan Telinga
- Kesehatan Kuku
- Kesehatan Mata
- Kesehatan Hidung

9. Pengertian Sanitasi

a. Pengertian sanitasi

- 1) Sanitasi merupakan keseluruhan upaya yang mencakup kegiatan yang perlu dilakukan untuk membebaskan hal-hal yang berkenaan dengan kebutuhan manusia baik itu berupa barang atau jasa dari segala bentuk gangguan atau bahaya yang merusak kebutuhan manusia dipandang dari sudut kesehatan.
- 2) Menurut Dr. Azrul Azwar, MPH (Sihite 2004) menyatakan Sanitasi adalah merupakan pengawasan terhadap berbagai faktor lingkungan yang mungkin mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat.
- 3) Kata sanitasi berasal dari bahasa *inggris sanitation* yang artinya pemeliharaan kesehatan atau segala usaha masyarakat untuk menuju kehidupan yang sehat.

b. Manfaat Sanitasi bagi kamar hotel

Sanitasi bagi kamar hotel perlu diawasi dan dipelihara karena mempunyai dua manfaat pokok, yaitu :

- 1) Dipandang dari segi kesehatan
 - Menjamin tempat kerja yang bersih.
 - Melindungi para tamu hotel serta karyawan dari faktor lingkungan hotel yang dapat merugikan kesehatan fisik maupun mental.
 - Mencegah timbulnya berbagai penyakit menular (Communicable Disease) dan penyakit akibat kerja (Occupational Disease).

- Mencegah terjadinya kecelakaan (*Accident*).

2) Dipandang dari segi *Bussiness Operational* Hotel

- Keadaan hotel yang bersih (*Sanitair*) adalah :

=>Alat Propaganda dalam *sales promotion*.

- Mempertinggi gairah kerja karyawan berarti menambah produktivitas dan efisiensi kerja karyawan.
- Menekan angka kesakitan (*Morbiditas*) karyawan berarti menghemat biaya perawatan dan pengobatan oleh perusahaan.
- Merupakan titik tolak perkembangan pariwisata nasional dan *international*.
- Menentukan martabat bangsa pada umumnya.

3) Dipandang dari segi kesehatan

- Menjamin lingkungan kerja yang saniter.
- Melindungi tamu maupun karyawan hotel dari gangguan faktor lingkungan yang merugikan kesehatan fisik maupun mental.
- Mencegah penularan penyakit dan penyakit akibat kerja.
- Mencegah terjadinya kecelakaan.
- Meningkatkan nilai peringkat dari hotel tersebut.

Secara umum, adapun manfaat *hygiene* dan sanitasi sebagai berikut :

- Kondisi suatu hotel yang bersih tentunya akan memberikan pengaruh terhadap daya tarik seseorang untuk datang dan menggunakan jasa hotel tersebut sehingga dapat meningkatkan tingkat kedatangan tamu.

- Mencengah untuk terjadinya penularan dan pertumbuhan bibitpenyakit kepada semua orang yang ada di hotel khususnya tamu.
- Citra baik daripada suatu hotel dapat dilihat dari kualitasnya yang berhubungan dengan kesehatan.

c. Sanitasi kamar

Kamar merupakan suatu bagian yang sangat penting menurut teori (Tarwoto dan Wartonah, 2004) agar para tamu bebas dapat beristirahat dan melakukan apa saja tanpa terganggu.

Syarat sanitasi kamar hotel meliputi :

1) Kebersihan umum

Kamar harus selalu di bersihkan oleh karena itu dapat dikotori oleh debu, zat kimia bahkan lumut, jamur atau kuman. Pengotoran oleh debu dapat di bersihkan dengan men-*dusting* dan membersihkan ruangan termasuk perabotan kamar yang secara rutin. Pengotoran oleh zat kimia noda-noda pada lantai, dinding dan lain-lain dapat dibersihkan dengan memakai zat kimia atau *chemical* tentu yang dapat dipakai untuk menghilangkan noda-noda tersebut.

Sedangkan pengotoran oleh lumut atau cendawan dapat terjadi apabila dalam keadaan lembab, ini dapat dicegah dengan mencari sumber terjadinya kelembaban tersebut kemudian diperbaiki.

2) Kebersihan dan persyaratan fasilitas dan peralatan kamar

Fasilitas-fasilitas yang perlu diperhatikan dalam kamar antara lain :

- WC / *Urinoir*
- Kamar mandi
- Tempat tidur
- Penerangan

a) WC / *Urinoir*

Pada umumnya, disuatu hotel terutama yang bertaraf internasional WC biasanya tidak berdiri sendiri tetapi bersama-sama dengan *urinoir* dan kamar mandi berada dalam satu unit ruangan tersendiri yang disebut toilet *room* dan biasanya berada dalam kamar.

- Bersih dan tidak berbau.
- Tipenya harus *water seal (closer)* dan dilengkapi tempat cuci tangan.
- Harus di disinfeksi baik di lantai maupun bagian dari *bowl* toiletnya tiap kali tamu *check out*.

b) Kamar mandi

Persyaratan untuk kamar mandi :

- Bersih.
- lantai tidak boleh licin.
- Dibuat dari bahan yang mudah dibersihkan dan tidak merembeskan air.
- Dinding kamar mandi harus dari bahan kedap air.

- Bila memakai *bathtub* perlu di lengkapi dengan *shower*, kran air dingin dan panas, tirai penutup dan keset kaki serta di lengkapi kaca toilet.
- c) Prosedur pembersihan kamar mandi
- *Preparing Cleaning Equipment, Cleaning Supplies, Bath Room Amenities & Towels* : Menyiapkan peralatan pembersih, bahan-bahan pembersih, keperluan tamu serta jenis handuk yang telah disiapkan sebelumnya ketika *prepare trolley cart*. Seluruh kebutuhan ini difokuskan untuk menyiapkan kamar mandi tamu.
 - *Flushing the toilet bowl, bidet/urinoir and pouring the toilet cleaner or chemical in them* : Menyemburkan *toilet bowl, bidet/urinoir* dan menuangkan bahan pembersih seperti *toilet cleaner* ke bagian dalam alat-alat sanitasi, dan jangan lupa setelah dituangkan bahan pembersih lalu ditutup jika alat sanitasinya mempunyai tutup lalu didiamkan. Tujuannya adalah agar bahan pembersih dapat bekerja/bereaksi terlebih dahulu sebelum alat-alat sanitasi tersebut dibersihkan.
 - *Clear up the dirt towels, bath mat and amenities have been used and rubbish* : Seluruh jenis handuk, keset kaki dan *amenities* yang telah digunakan oleh tamu diangkat keluar dan dibawa ke *trolley*. Jenis handuk dan keset kaki dimasukkan ke dalam *linen humper*, sisa *amenities* dan sampah dimasukkan ke dalam *garbage humper*.

- *Washing drinking glass and ashtray* : Cuci *drinking glass* dan *ashtray* yang telah direndam di dalam *washbasin* ketika *the first checking* sebelumnya. Cuci menggunakan sepon dan *liquid soap* atau *cream soap*, dibilas dengan bersih lalu ditelungkup di atas *trolley* atau di tempat lain seperti diatas *dressing table* dan dialasi dengan *napkin* agar tumpahan air dapat tertahan oleh *napkin*. Ada juga hotel yang menelungkupkan *drinking glass* dan *ashtray* pada *washbasin table* tetapi tidak dialasi dengan *napkin*.
- *Cleaning the washbasin and washbasin area* : Membersihkan *washbasin/wastafel* dan area sekitar *washbasin* dimulai dari yang paling atas sampai ke bagian bawah. Pertama-tama yang harus dibersihkan terlebih dahulu adalah *mirror* dengan menggunakan *wiper*, *soft cloth* dan bahan pembersihnya *glass cleaner*. Selanjutnya bersihkan *washbasin table*, bagian dalam *washbasin*, *water tap/keran air* serta dinding sekitar *washbasin* dengan air dan sabun cair lalu digosok dengan menggunakan sepon (*sponge*) sampai merata ke seluruh permukaan terutama pada bagian-bagian yang kotor, dan jangan lupa bersihkan pula saringan pembuangan air yang ada di bagian dalam *washbasin*. Hindari saluran pembuangan air jangan sampai buntu, jika ada sampah maka dibuang terlebih dahulu. Setelah itu bilaslah seluruh perlengkapan yang telah dicuci tersebut dengan menggunakan air hangat secukupnya sampai bersih. Air untuk mencuci dan membilas

perlengkapan tersebut diambil dari keran air yang ada di washbasin. Tujuan dibilas dengan air hangat adalah agar perlengkapan tersebut menjadi steril (bebas dari kuman atau bibit penyakit).

- *Cleaning the shower, water tap hot and cold, wall, bathtub and their area* : Membersihkan pancuran air, keran air panas maupun dingin, dinding sekitar bak mandi, bak mandi dan area sekitar tempat mandi, dimulai dari atas menuju ke bagian bawah. Pertama kali yang harus dibersihkan adalah *shower, hot & cold water tap*, dinding sekitar bak mandi dengan cara digosok secara merata dengan permukaan sepon yang telah dibasahi dengan air dan *liquid soap*. Sedangkan membersihkan *bathtub* dimulai dari dinding *bathtub* sampai ke dasar/lantai *bathtub* dibersihkan dengan sepon yang permukaannya kasar dan bubuk pembersih seperti VIM, atau jenis bahan pembersih khusus jika kondisi *bathtub* sangat kotor. Tetapi jika kondisinya tidak terlalu kotor maka bersihkan saja dengan sepon dan liquid soap. Selanjutnya bilaslah seluruh permukaan benda yang telah digosok tadi dengan air hangat yang dikeluarkan dari shower. Jika kamar mandi yang tidak memiliki bathtub yang dibersihkan cukup *shower, hot & cold water tap*, dinding dan lantai sekitar tempat mandi. Tetapi ada juga kamar mandi hotel yang dilengkapi dengan *Bathtub* di sebelah kiri dan *shower* beserta *cubicle* di sebelah kanan, maka

kedua area tersebut harus dibersihkan semua. Caranya sama seperti di atas dan jangan lupa dibilas dengan air hangat seperti tadi. Hal ini bertujuan agar area tersebut menjadi steril (bebas bibit penyakit).

- *Drying drinking glass, ashtray, washbasin and washbasin area :*
Keringkan gelas dan asbak yang diletakan diatas meja washbasin atau diatas room boy trolley dengan menggunakan napkin/kain lap khusus yang bersih, kemudian masukkan gelas yang sudah bersih dan kering tersebut ke dalam glass plastic/cover atau tissue atau pembungkus yang telah ditetapkan oleh pihak hotel, selanjutnya tempatkan pada tempat yang telah ditentukan. Keringkan seluruh permukaan washbasin, pipa dan semua kran yang ada di sekitar washbasin.
- *Drying the shower, hot and cold water tap, wall, bathtub, bath curtain or cubicle :* Keringkan dengan lap katun atau dapat juga menggunakan chamois (kanebo) mulai dari shower, semua kran, dinding kamar mandi, bak mandi, tirai mandi atau kaca kubikel.
- *Cleaning and drying the toilet bowl, bidet/urinoir and around area :* Bersihkan bagian dalam toilet bowl, gosokan dengan sikat khusus (toilet bowl stick brush) secara merata, lalu semburkan atau flushing dengan air yang ada pada water tank sampai buih toilet cleanernya hilang. Kibaskan toilet stick brush sampai air yang ada pada sikat tersebut tidak lagi menetes. Gosokkan tangki

air (water tank), pipa, tempat duduk dan bagian bawah toilet bowl dan dinding sekitarnya dengan sepon basah yang berisi sabun cair (liquid soap), kemudian bilas dengan air bersih yang diambil dari flusher atau kran atau juga dapat menggunakan air yang ditampung di dalam ember. Bersihkan bidet/urinoir jika tersedia di dalam kamar mandi seperti membersihkan toilet bowl, dan bersihkan seluruh dinding di sekitar alat-alat sanitasi tersebut dengan menggunakan sepon dan sabun cair, selanjutnya bilas dengan air bersih. Setelah seluruh alat-alat sanitasi tersebut telah dibersihkan selanjutnya keringkan dengan menggunakan cotton cloth/oo towel atau chamois/kanebo dimulai dari toilet bowl, bidet/urinoir dan dinding-dinding sekitarnya.

- Cleaning and drying the bathroom door and the bathroom door area : Bersihkan pintu kamar mandi pada bagian dalam dan luar yang dimulai dari atas kebawah dengan menggunakan sepon dan liquid soap secara merata terutama pada bagian-bagian yang sangat kotor, serta bersihkan juga dinding di sekitar pintu kamar mandi pada bagian samping dimulai dari atas ke bawah secara merata dengan menggunakan sepon dan sabun cair. Selanjutnya bilas dengan air bersih yang diambil dari kran air atau shower. Kemudian keringkan pintu dan dinding kamar mandi secara merata dari atas ke bawah dengan menggunakan cotton cloth atau chamois/kanebo.

- Mopping the bathroom floor with mop if needed : Lantai kamar mandi dapat dibersihkan kembali dengan menggunakan mop jika dirasakan kotor karena bekas injakan kaki ketika kita melengkapi bathroom amenities atau mungkin karena kita sesekali perlu memasuki kamar mandi mengambil air untuk membasahi damp dust cloth, atau mop pada saat kita akan melakukan metode Mopping pada lantai kamar tidur (bedroom). Jika memang kita rasakan masih kotor maka jangan lupa lakukanlah mopping pada lantai kamar mandi tersebut, tetapi dilakukan sekali lewat bersamaan dengan mopping pada saat membersihkan lantai bedroom.

d) Kamar tidur

Secara umum, persyaratan untuk tempat tidur sebagai :

- Kondisi ruangan tidak pengap dan berbau.
- Bebas dari kuman-kuman patogen.
- bersih dan tertata rapi.
- Suhunya sekitar 18-28 c.
- Kelembaban sekitar 40-70 %.

Dinding, pintu, jendela yang tembus pandang atau cahaya dilengkapi tirai.

e) Penerangan

Persyaratan untuk penerangan kamar :

- Harus dapat memberikan suasana tenang.
- Tidak menyilaukan.
- Untuk beberapa jenis lampu tertentu perlu dipasang kop lampu agar sinarnya tidak langsung menyinari tempat tidur.

Intensitas cahaya yang diperlukan adalah sebagai:

(1) Lampu untuk pintu masuk : 25-40 watt.

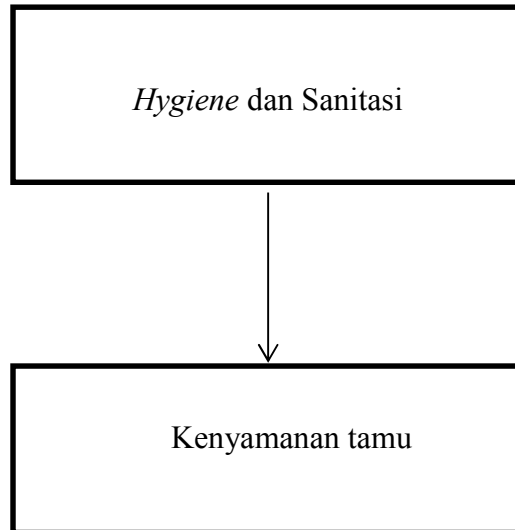
(2) Lampu langit-langit : 100 watt.

(3) Lampu meja kamar : 40-60 watt.

(4) Lampu baca : 40 watt

(5) Lampu tidur pojok :25 watt.

C. KERANGKA PEMIKIRAN



Penjelasan dari kerangka teori :

Dari kerangka tersebut dapat dijelaskan bahwa peranan *Room Attendant* dalam menangani *hygiene* dan sanitasi kamar di Kostel Metro House Surabaya diharapkan dapat memberikan kenyamanan kepada tamu yang menginap di Kostel Metro House Surabaya.